

RETI Nuove norme

Rischi e opportunità per gli intermediari

Libera collaborazione, controlli base Rc auto, home insurance: con il decreto Crescita 2.0 cambia il ruolo di agenti e broker. Come? Se ne è discusso al convegno annuale di Insurance Skills Jam

Luciano Fumagalli

Il lungo cammino degli assicuratori: questo il titolo del convegno annuale di Insurance skills jam (Isjam), l'associazione culturale che ha l'obiettivo di favorire lo scambio di conoscenze, esperienze e informazioni in campo assicurativo. Evidentemente gli organizzatori (a cominciare da **Marco Marelo**, presidente dell'associazione, e **Sergio Stofa**, direttore generale del gruppo Lercari e tesoriere di Isjam) hanno voluto andare un po' al di là del tema scelto. O meglio: hanno cercato di indicare che la serie di cambiamenti introdotti dal decreto crescita sono una tappa significativa di una storia che viene da lontano e di cui non si vede bene l'approccio finale.

Libera collaborazione, polizza auto di base e scatole nere - si è detto nel corso del convegno - sono certo questioni importanti. Ma non risolutive. Anche perché il nodo da sciogliere è quello della Rc auto. Non una novità per la nostra classe politico-governativa che in campo assicurativo è concentrata da anni solo sulla riduzione dei premi. Questione assolutamente importante, anche dal punto di vista sociale (le fasce più deboli hanno difficoltà crescenti a pagare). Ma costituisce un angolo di visuale abbastanza riduttivo se si vogliono affrontare i veri nodi assicurativi del paese, come le coperture delle calamità naturali.

Quando si è svolto il convegno, gran parte dei provvedimenti del decreto-legge 18 ottobre 2012 n. 179 che riguardano il mondo assicurativo

erano rimasti sulla carta, bloccati dai ricorsi al Tar o in attesa delle decisioni dell'Ivass. L'attenzione dei relatori si è concentrata sui processi di disintermediazione, che a parere quasi unanime sono stati innescati dall'ultima normativa e su vantaggi e svantaggi della libera collaborazione. Tematiche su cui si sono confrontati Marelo; **Cesare Caldarelli**, direttore generale di Vittoria assicurazioni; **Claudio Demozzi**, presidente di Sna; **Vincenzo Cirasola**, presidente di Anapa; **Franco Elena**, direttore generale assicurativo di Unipol, Fondiaria Sai e Milano e presidente della commissione distribuzione di Ania; **Claudio Raimondi**, responsabile sviluppo prodotti e attuario di Poste vita; **Pierpaolo Marano**, professore associato di diritto commerciale e diritto delle assicurazioni all'università Cattolica di Milano; **Maurizio Hazan**, direttore del corso di diritto e tecnica delle assicurazioni alla Liuc, nonché fondatore e managing partner dello studio legale Taurini Hazan; **Filippo Corbò**, avvocato; **Alessandro Bugli**, avvocato; **Attilio Steffano**, presidente di As-

simecidi e numero uno dell'omonimo gruppo; **Umberto Genovese**, coordinatore del laboratorio di responsabilità sanitaria, alla facoltà di medicina e chirurgia dell'università di Milano.

In ritardo sui new media A proposito di cammino, Hazan ha fatto notare come il diritto assicurativo si sia spostato dalla periferia al centro del nostro ordinamento. Per la funzione sociale dell'assicurazione (sanità, previdenza, responsabilità civile). Ma anche per «l'intervento massivo del legislatore del terzo millennio: con le nuove assicurazioni obbligatorie, dalla Rc auto alla Rc sanitaria, l'assicurazione professionale, quella obbligatoria degli intermediari».

Intanto, però, le novità normative non riescono a stare dietro all'affermazione dei nuovi media, ormai divenuti uno strumento di uso quotidiano dei cittadini (e, di conseguenza, degli assicurati). «La circolare Isvap 393/d del 2000», approfondisce Hazan, «sottolinea la necessità della forma scritta di sottoscrizione - e quindi di invio nelle forme ordinarie (cioè: cartacee) - della polizza, delle clausole vessatorie, di ogni documento da sottoscrivere da parte dell'assicuratore, delle dichiarazioni. E sempre l'istituto di vigilanza affermava che la consegna del fascicolo informativo su supporto duraturo (evidentemente digitale) non fosse ammessa se non nell'ambito della vendita a distanza». Il decreto liberalizzazioni, invece, «proietta il settore nell'era digitale: dematerializzazione del contratto Rc auto, scatole nere e polizza di base on line, prefigurano un vero e proprio sistema generale di *home insurance*».



Associazione culturale Insurance skills jam, che ha organizzato il convegno, è un'associazione culturale, presieduta da Marco Marelo, che ha l'obiettivo di favorire lo scambio di conoscenze, esperienze e informazioni in campo assicurativo.





Appare chiaro che il “salto in avanti” richiede una serie di aggiustamenti, se non di cancellazioni, di alcune normative. «Lo stesso decreto, una specie di norma-manifesto, annuncia una serie di interventi di ammodernamento», dice Hazan. «Limitatamente ai danni, è prevista la definizione, da parte dell’Ivass, di semplificazioni delle procedure e degli adempimenti burocratici, che dovranno portare alla riduzione di carta e modulistica nei rapporti contrattuali fra imprese, intermediari e clienti. Dovranno essere favorite le relazioni digitali (Pec, firma digitale, pagamenti elettronici e on line) e forse non poteva essere diversamente nell’epoca del tablet e delle app. Si tratta di norme che riguardano ogni tipo di vendita, non solo quella a distanza», ha spiegato Hazan. «La legge ha sancito l’obbligo per le imprese (rami danni e vita) di introdurre nei propri siti internet aree riservate a ciascun cliente, con accesso controllato, in cui sia possibile consultare le coperture in essere, le condizioni contrattuali sottoscritte, lo stato dei pagamenti e le relative scadenze». Ma in sede di conversione in legge, è stata eliminata la frase «nonché effettuare rinnovi e pagamenti». Una frase che definiva con chiarezza l’intenzione del legislatore: «contribuire a dar vita a un sistema di home insurance operativo come accade nel mondo bancario».

Pare che l’eliminazione sia stata caldeggiata dalle associazioni degli intermediari, che considerano l’on line come la più grande minaccia alla distribuzione assicurativa. Le nuove tecnologie distributive digitali, come tutte le innovazioni, presentano criticità e limiti, ma anche stimoli e opportunità. «Credo che le varie componenti del settore assicurativo debbano prendere coscienza che

non si tratta semplicemente di un rinnovamento tecnologico. È tutto il sistema che cambia», ha affermato Hazan. «Passare al digitale significa innovare e diversificare i prodotti (nonostante il contratto base), passare dalla logica della comparazione di prezzo alla comparazione di servizio. In ogni caso, ci troviamo davanti a una standardizzazione e semplificazione progressiva dei contratti che saranno sempre di più prodotti “autoevidenti”, facilmente comparabili, comprensibili e acquistabili on line. L’impatto del nuovo trend sulla distribuzione sarà forte. Porterà a una necessaria riconversione del mercato dell’intermediazione. Farà emergere la figura di un nuovo intermediario come “gestore del rischio”. Che dovrà cogliere le nuove opportunità nelle aree di rischio non standardizzabili in settori di crescente rilevanza socio economica, come quelli previdenziali e sanitari. Il tutto sulla spinta di un maggiore confronto comparativo, dell’impulso a una nuova concorrenza di servizio e non solo di prezzo, della cooperazione a favore dello sviluppo del mercato e della miglior soddisfazione delle esigenze di copertura nei rischi della società moderna».

Hazan ha fatto anche notare che nella vicenda del contratto di base, nata dalla volontà di calmierare i prezzi, l’ingerenza amministrativa sul sistema della Rc auto, è molto forte: «esiste il pericolo di un ritorno al passato, a un regime para-amministrato dove il legislatore si ingerisce in modo sempre più invasivo nella gestione dell’impresa privata e dei contratti», ha detto. «Siamo in una fase transitoria e spero che non passino norme distorsive del mercato e della concorrenza. Ma resta il rischio di un’eccessiva standardizzazione dei processi e dell’offerta».

Disintermediazione

Il convegno annuale di Insurance skills jam, “Il lungo cammino degli assicuratori”, ha affrontato i temi più scottanti dell’attualità assicurativa, cercando di comprendere fino a che punto le nuove norme spingeranno verso la disintermediazione del settore. A fianco, una fase del dibattito.

Formazione degli intermediari

Un altro ambito coinvolto da grandi cambiamenti è quello della formazione degli intermediari. Il decreto legge indica chiaramente la necessità e l’urgenza di rafforzare i requisiti professionali del codice delle assicurazioni. Inoltre, dato che aumentano i rapporti assicurativi gestiti per via telematica, la legge delega all’Ivass il compito di mettere ordine nella disciplina esistente in materia. In particolare, la normativa incarica l’authority di armonizzare gli standard organizzativi, tecnologici e professionali che riguardano la formazione e l’aggiornamento degli intermediari assicurativi. Con riferimento a prodotti formativi, requisiti dei soggetti formatori, e caratteristiche tecniche e funzionali delle piattaforme e-learning.

«È fuori di dubbio», ha detto Bugli. «che la formazione assuma un ruolo centrale in tutti i settori operativi e lavorativi che vedono coinvolti interessi e diritti di primo piano e che richiedono particolare attenzione nei confronti della platea dei consumatori. Questo anche in ragione della lenta, ma progressiva, innovazione tecnologica. E della spinta liberalizzatrice, intesa a garantire la massima collaborazione tra soggetti coinvolti nel mercato dell’intermediazione assicurativa. Per come è scritta, la delega fa coincidere la necessità di intervenire sui requisiti formativi (inasprendoli) anche per lo sviluppo della negoziazione telematica.

Aree riservate

«Le assicurazioni devono introdurre nei propri siti aree riservate, in cui i clienti possano consultare coperture e condizioni contrattuali sottoscritte, stato dei pagamenti e relative scadenze», dice Maurizio Hazan, direttore del corso di diritto e tecnica delle assicurazioni alla Liuc, e fondatore e managing partner dello studio legale Taurini Hazan.



La necessità di una formazione (qualificata) sembra lasciar intendere come il legislatore riconosca comunque nell'intermediario assicurativo una figura centrale nella negoziazione telematica del futuro».

Un'attività, questa, che ha un successo crescente, soprattutto per certi tipi di prodotto (previdenziali, sanitari). Tuttavia, secondo Bugli, «non si potrà mai prescindere dal ruolo dell'intermediario. Un consulente qualificato in grado di conoscere le esigenze del cliente e di guidarlo verso il prodotto più adatto. Si registra, piuttosto, la necessità di rendere più omogenei possibile i requisiti formativi. Mentre le lezioni dovranno diventare polivalenti. L'obiettivo è soddisfare le esigenze di apprendimento e aggiornamento anche per materie simili (soprattutto quella bancaria/finanziaria). Nella speranza che, per il futuro, si possano costituire, senza troppi impacci amministrativo-burocratici, carriere e figure professionali capaci di offrire al cliente una consulenza a 360 gradi, per esempio, in materia di welfare, salute, previdenza e assicurazione».

Nuovi criteri Secondo Bugli, «rafforzamento» dei requisiti professionali non significa necessità di aumentare il numero di ore da dedicare all'aggiornamento. Per

quanto riguarda la formazione iniziale, forse andrebbe rivisto l'orientamento che nega la possibilità di conteggiare, nel monte ore, l'affiancamento sul campo. Perché, dice Bugli, «sembra essere un falso problema. Dovrebbe esistere - sempre e comunque - una prova valutativa per la verifica delle conoscenze. Questo tema», aggiunge Bugli, «si incrocia con quello della corretta definizione di cosa si debba intendere per "docenti specializzati", incaricati di formare i singoli intermediari. Secondo l'Ivass, questi sono soggetti: "con un elevato livello di conoscenza della materia assicurativa (anche derivante da un'esperienza qualificata nel settore) che abbiano anche le necessarie capacità di trasferimento a terzi delle cognizioni da acquisire". Forse l'indicazione è troppo generica. In questo senso sembra essere fondata la delega per sollecitare un intervento dell'autorità sui requisiti dei formatori».

Potrebbe, però, presentarsi il rischio di creare una sorta di albo o registro, che da un lato, toglierebbe dal mercato soluzioni di aggiornamento scadenti, ma dall'altro finirebbe per creare "oligopoli" della formazione. «Un aspetto diverso», afferma Bugli, «è quello che riguarda l'opportunità (non condivisa dall'allora Isvap) di prevedere requisiti formativi e di aggiornamento differenziati a seconda del tipo di intermediario e delle attività che è chiamato a svolgere. Non va dimenticato che, almeno per le reti distributive, il rischio di una formazione inadeguata ricade sulle imprese e sugli intermediari principali. Sta a loro, quindi, verificare. Oggi il tema è forse complicato dalle libere collaborazioni», ha continuato Bugli. «La necessità di rafforzare i requisiti formativi si incrocia anche, come prevede espressamente la legge, con l'esigenza di definire le caratteristiche tecniche e funzionali delle piattaforme e-learning. La partita di questi anni si è giocata per comprendere quale sia il limite oltre il quale la formazione d'aula (anche virtuale) finisce per diventare a distanza (che per definizione dell'Ivass è: "la formazione conseguita, senza l'ausilio di docenti, esclusivamente attraverso l'utilizzo di materiale cartaceo o di strumenti informatici"). La questione non si riferisce al mezzo (aula o supporto) ma al fine (l'effettiva formazione dell'intermediario). L'elemento da presidiare, quindi, è



Verifica delle competenze
«L'elemento da presidiare è quello della verifica delle competenze acquisite, indipendentemente dalle modalità di studio (e apprendimento), in aula o a distanza», sostiene Alessandro Bugli, avvocato.

quello della verifica delle competenze acquisite, indipendentemente dalle modalità di studio (e apprendimento), in aula o a distanza».

Liberalizzazioni Fin qui le considerazioni e le previsioni sul futuro, anche immediato, della distribuzione assicurativa italiana, che sarà anche interessata dalla direttiva europea Imd2. Ma nella realtà qual è la situazione adesso? Genovese ha risposto illustrando il supporto che la medicina legale e delle assicurazioni può dare al settore, specialmente in un campo delicato come quello delle microlesioni. Stefano ha invece spiegato il ruolo del broker wholesale nel contesto della distribuzione assicurativa. «L'attività consiste nel piazzare i rischi assunti dall'"intermediario dettagliante", il cosiddetto retail, che da solo non riuscirebbe a ottenere le stesse condizioni di favore per gli assicurati, che il *wholesale* invece riesce a spuntare», ha detto Stefano. «La funzione di un broker grossista è principalmente quella di dare un supporto per settori limitati specifici, di nicchia, come la sanità. Lo specialista deve avere competenza nel settore, suggerire ai "dettaglianti" soluzioni che consentano di avere redditività e sostenibili nel tempo. Basilare, oltre alla conoscenza e all'esperienza nella nicchia di mercato, è creare un rapporto di partnership tra wholesale e retail: il primo costruirà per il secondo percorsi di formazione continua. Perché leggi e regolamenti cambiano, ma le scienze e le tecnologie offrono sempre soluzioni diverse. E aprono campi di intervento sempre nuovi». Sulla collaborazione tra gli intermediari iscritti a diverse sezioni del Rui, invece, il presidente dello Sna e quello di Anapa hanno ribadito il loro disaccordo. «Lo Sna ha sempre considerato assurdo il divieto di collaborazione tra intermediari, cosa inimmaginabile in ogni altra professione, due medici curano tranquillamente insieme un paziente, due avvocati seguono la stessa causa», ha



Dibattito sterile
«Come manager di compagnia, a me il dibattito sulle collaborazioni non appassiona per niente», ammette Franco Ellena, direttore generale assicurativo di Unipol, Fondiaria Sai e Milano e presidente della commissione distribuzione di Ania. I problemi tra rete e compagnia stanno da tutt'altra parte».



Microaree
«Il vero valore dell'agente è quello di essere un presidio di microaree dove proprio l'intermediario fa la differenza nel valutare e assumere rischi e anche nel rappresentare alla compagnia le necessità e i bisogni della clientela della sua zona», sostiene Cesare Caldarelli, direttore generale di Vittoria assicurazioni.

detto Demozzi. «La collaborazione tra agenti, comunque, c'è sempre stata anche dopo il divieto dell'Isvap. Avveniva in maniera poco trasparente e non veniva perseguita. Il governo, con il suo provvedimento, ha fatto emergere il sommerso, ha fotografato la situazione reale del mercato e ha premesso di ratificare ciò che avveniva già. Non c'è nulla di rivoluzionario nella nuova normativa. È rivoluzionario forse che le necessità del mercato siano così forti da essere percepite dalla politica. Le norme del decreto legge vanno nella direzione giusta. La collaborazione A con A l'abbiamo sempre vista come alternativa praticabile al plurimandato. Quest'ultimo è una scelta che cambia la struttura dell'agenzia. La collaborazione invece si presta a diverse applicazioni anche soft, per necessità contingenti, anche di consulenza, senza incidere sull'organizzazione della struttura».

Decreti legge «Detesto i decreti legge perché si fanno in fretta, senza nessuna reale necessità di urgenza, e non valutano le ricadute che possono avere sul settore interessato», ha replicato Cirasola. «È avvenuto nel 2007 con Bersani e nel 2012 con ben due decreti. Io credo che il decreto non cambierà nulla. Saremo magari più trasparenti nelle commissioni, ma la legge non inciderà né sulla concorrenza né sui premi. Il prezzo infatti lo stabilisce la compagnia, non gli intermediari che fanno da ponte tra l'assicurazione e il consumatore. Questa legge non porterà beneficio agli agenti: A con A nei rami auto e le altre novità della legge, dal contratto base Rc auto all'home insurance, sono una forte spinta verso la disintermediazione. Si mette benzina sul fuoco di una situazione difficile».

Caldarelli si è trovato d'accordo nel ritenere che è difficile raggiungere obiettivi di riduzione dei prezzi e di maggiore concorrenza se si punta sulla rete distributiva, in un mercato regolamentato come il nostro. «Finora le reti prevalenti, diciamo così, fidelizzate, intermediano più dell'80% del mercato assicurativo italiano. Le compagnie hanno investito molto nella distribuzione: si capisce perché vogliono tutelare il loro investimento negli anni», ha detto Caldarelli.

«Questa distribuzione è stata efficace? Secondo me sì, perché l'agente rappresenta una posizione singolare in un territorio singolare. E la ripetizione è voluta: siamo il paese dei localismi, dei distretti, delle zone, che spesso hanno poco in comune tra di lo-

ro. Il vero valore dell'agente è quello di essere un presidio di microaree dove proprio l'intermediario fa la differenza nel valutare e assumere rischi e anche nel rappresentare alla compagnia le necessità e i bisogni della clientela della sua zona. Questo modello durerà per i prossimi dieci anni? Si possono fare ipotesi, ma per come funziona l'Italia faccio fatica a immaginare che questo aspetto si modifichi in modo significativo. Nel nostro piccolo (abbiamo una quota del 3% del mercato) ci siamo posti la domanda e abbiamo concluso che nel prossimo decennio, se gli agenti investiranno tempo sulla cultura professionale, conserveranno i loro vantaggi competitivi. Quali possono essere le zone critiche? I costi dell'intermediazione con i nuovi player che si affacciano sul mercato potrebbero rappresentare un handicap, perché un'intermediazione tradizionale ha costi aggiuntivi tra il 10% e il 20%. Per risolvere questo punto bisogna sgravare gli agenti di una serie di incombenze. Noi abbiamo elaborato un programma per i prossimi cinque-sette anni che, mantenendo la rete distributiva tradizionale, si incentra su una nuova società, formata da noi e dagli agenti, che si occuperà dell'attività gestionale e amministrativa delle agenzie, liberando tempo ed energie per l'attività commerciale. L'altro aspetto determinante è la specializzazione: l'intermediazione semplice può stare anche all'interno delle agenzie. Per esempio, invece di lanciare una compagnia telefonica, Vittoria avrà 400-500 agenzie "telefoniche"; queste svolgeranno attività che riguardano polizze di base, semplici. Accanto a queste ci saranno quelle con intermediari professionalizzati in campi specifici che richiedono un rapporto personale con il cliente e supporto post vendita».

Norme incompatibili Ellena ha notato che le agenzie fanno più o meno quello che facevano anni fa, senza grandi evoluzioni. Nel frattempo però l'apporto di altri canali distributivi aumenta e cresce il fatturato delle compagnie dirette. «E credo che continuerà a crescere se noi continuiamo a porre falsi problemi. Come manager di compagnia, a me il dibattito sulle collaborazioni non appassiona per niente. I problemi tra rete e compagnia stanno da tutt'altra parte. Si tratta di questioni serie e importanti: sistemi gestionali, prodotti, provvigioni, gestione sinistri... E non abbiamo tempo da perdere. Il mercato c'è, e se lo si avvicina con un sistema di vendita e con prodotti

Broker grossista
«La funzione di un broker grossista è principalmente quella di dare un supporto per settori limitati specifici, di nicchia», sottolinea Attilio Stefano, presidente di Assimedici e numero uno dell'omonimo gruppo.



Non perseguita
«La collaborazione tra agenti c'è sempre stata anche dopo il divieto dell'Isvap», dice Claudio Demozzi, presidente dello Sna. «Avveniva in maniera poco trasparente e non veniva perseguita. Il governo, con il suo provvedimento, ha fatto emergere il sommerso».



compatibili, i risultati ci sono. I problemi che si stanno sollevando hanno ben poco a che spartire con il futuro delle rete agenziali», ha sostenuto Ellena. «Immagino che ogni compagnia, con i suoi agenti, debba trovare la sua ricetta per stare sul mercato. Perché solo così funziona in un ambiente che è diventato più libero, dove una compagnia può scegliere anche altre forme distributive, così come un intermediario può scegliere altre mandanti. E se non ci diamo questa prospettiva, continueremo a fare valanghe di convegni finché resterà in vita qualche agente. Come Ania dico che dovremmo avere un quadro di riferimento, all'interno del quale ognuno può fare la propria scelta consapevole. Ora convivono norme del 1950 e seguenti (il filone dell'accordo nazionale agenti) in cui l'intermediario era assolutamente fedele (o schiavo, dipende dai punti di vista) e quelle della libera collaborazione. Si tratta di norme che non possono stare insieme. Occorre una cornice nuova di riferimento per tutto il settore, al cui interno ogni compagnia si confronterà con la propria rete. Quando accadrà questo, scopriremo che sul mercato ci saranno posizionamenti differenti, tipi compagnie e di agenti diversi, capaci di convivere tranquillamente tra di loro». ■